



SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA AL CIUDADANO

1. Introducción:

La Comunidad de Madrid viene apostando desde hace más de una década por ofrecer unos servicios públicos de calidad y satisfacer con niveles de excelencia las demandas y necesidades de los madrileños. Con el ciudadano como centro de la actividad administrativa, desde la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de ha trabajado en la mejora continua de los servicios que se prestan, la expansión de la atención al público, la eficacia y eficiencia de la gestión y el desarrollo de la Administración electrónica.

Estas actuaciones, se recogen en el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa, en el que se definen las actuaciones para mejorar la gestión interna y poder ofrecer al Ciudadano un servicio de Calidad basado en el uso masivo de las tecnologías de la información.

El esfuerzo desarrollado ha supuesto avances importantes y significativos en la relación entre los ciudadanos y la Administración Regional madrileña, haciendo más fácil la gestión de trámites administrativos gracias a las nuevas tecnologías y a Internet;





abriendo nuevos canales, oficinas y áreas de atención al ciudadano en los Municipios de la Comunidad

La II Fase del Plan consolida el **objetivo marco** de mejorar la calidad del servicio al ciudadano mediante la simplificación y mejora continua de la gestión administrativa.

Se trata de incrementar la oferta de servicios y mejorar su gestión; simplificar la tramitación administrativa y mejorar la organización, teniendo presente el ahorro de costes, mediante el uso de las nuevas tecnologías e implicando a toda la organización.

Así pues, el objetivo marco se desglosa en **objetivos estratégicos** que posteriormente desembocan en iniciativas y proyectos específicos. Los objetivos estratégicos del Plan son:

- **Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración**, incrementando la oferta de servicios que puede ofrecer a través de distintos canales y extendiendo, a través del uso generalizado de las nuevas tecnologías, la *Administración 24 horas*.
- **Simplificar la tramitación administrativa**, tanto externa como interna sobre la base de que una *Administración moderna* facilita las gestiones y trámites que realiza el *ciudadano*, reduce los tiempos de respuesta y mejora la gestión interna de sus procesos.
- **Mejorar la organización y el trabajo de los empleados públicos haciendo uso de la formación como una herramienta de cambio**.
- **Implicar a toda la organización** para conseguir una Administración más moderna orientada a la mejora de las condiciones de trabajo, así como a la adaptación de la organización a las necesidades y exigencias demandadas por el *ciudadano*.
- **Extender y generalizar las nuevas tecnologías. Alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración autonómica**.

2. Objetivos





El **proyecto de Servicios de respuesta inmediata** se configura como una acción dentro de la II Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA) de la Comunidad de Madrid. Incluye la **selección, análisis e implantación de procedimientos en los que el ciudadano ve resuelto su trámite en el mismo momento de su solicitud.**

Entre los **objetivos generales**, se encuentran los siguientes:

- ✓ **Mejorar y agilizar** la relación entre los ciudadanos y la Administración.
- ✓ **Simplificar** la tramitación administrativa.
- ✓ **Implicar** a toda la organización.
- ✓ Extender y generalizar las **nuevas tecnologías**.
- ✓ Alcanzar un **mayor grado de eficiencia** en el funcionamiento de la Administración Autonómica.

Como **objetivos específicos**, destac los siguientes:

- ✓ **Resolver los trámites necesarios en el momento** en que el ciudadano realiza su solicitud y aporta toda la documentación requerida.
- ✓ **Reducir al mínimo los trámites** del procedimiento y la documentación a aportar.
- ✓ **Ahorrar costes de desplazamiento y tiempo** al ciudadano, al realizar íntegramente el trámite en el mismo momento de su solicitud, bien sea de manera presencial o telemática.

3. Características generales de los servicios de respuesta inmediata

Mediante los **Servicios de Respuesta Inmediata** se pretende facilitar al ciudadano la posibilidad de realizar sus trámites con la Administración no solamente a través del canal telemático, sino a la vez, y mediante la simplificación del procedimiento, conseguir multiplicar el número de puntos de atención desde los que se puede acceder a los servicios de forma presencial.



SERI Presencial

Destinados a las Unidades Gestoras, las OAC (Oficinas de Atención al Ciudadano) y las Oficinas Conjuntas. Son aplicaciones de Intranet en las que los usuarios autorizados de estos centros se autentican mediante 'Usuario/Contraseña'.

Siguiendo el esquema que se muestra a continuación el ciudadano presenta su solicitud junto con el justificante de pago de tasas (en caso que sea necesario) o facilita sus datos al empleado público para iniciar el procedimiento. En este segundo caso, el funcionario cumplimenta la solicitud con los datos facilitados al interesado y se entrega al solicitante para su firma.

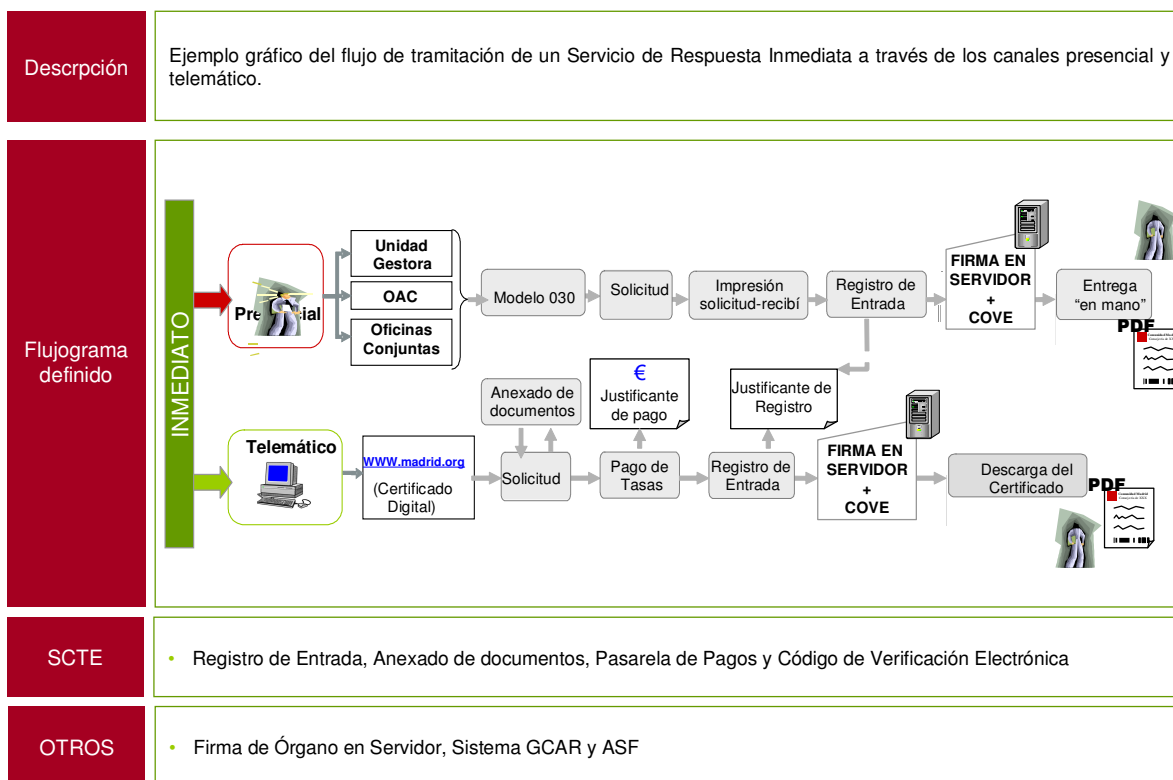
La petición tiene el siguiente recorrido:

- Introducción de los datos de la solicitud
- Anotación en el Registro de Entrada.
- Validación, en su caso, de los documentos anexos;
- Consulta la base de datos del sistema de gestión del trámite que se está realizando
- tramita electrónicamente del pago de tasa, en su caso,
- Emisión de la Resolución con firma electrónica.
- Anotación en el Registro de Salida.



SERVICIO DE RESPUESTA INMEDIATA

2ª Fase del Plan
 Estratégico de
 Simplificación
 Administrativa



Página 1

SERI Telemático

Destinados al ciudadano, que se autentica en el sistema con protocolo https mediante su certificado digital.

El ciudadano, inicia un procedimiento administrativo desde su ordenador, dirigiendo una petición a la Administración, y obtiene por vía telemática la respuesta.

Según el esquema anterior, la petición tiene el siguiente recorrido:

- Cumplimentación del formulario de solicitud.
- Firma electrónica de la solicitud.

- Anexado de documentos en su caso.
- Cumplimentación del impreso "030" telemático y pago de tasas, en caso necesario
- Anotación en el Registro de Entrada Telemático.
- Simultáneamente se inicia la cadena del procedimiento administrativo de que se trate, todo ello de forma telemática. En esquema puede ser:
 - ✓ Consulta a base de datos del procedimiento
 - ✓ Emisión telemática del documento
 - ✓ Firma electrónica del documento
 - ✓ Anotación en el Registro de salida

4.Componentes tecnológicos que dan soporte a implementación de los Servicios de Respuesta inmediata.

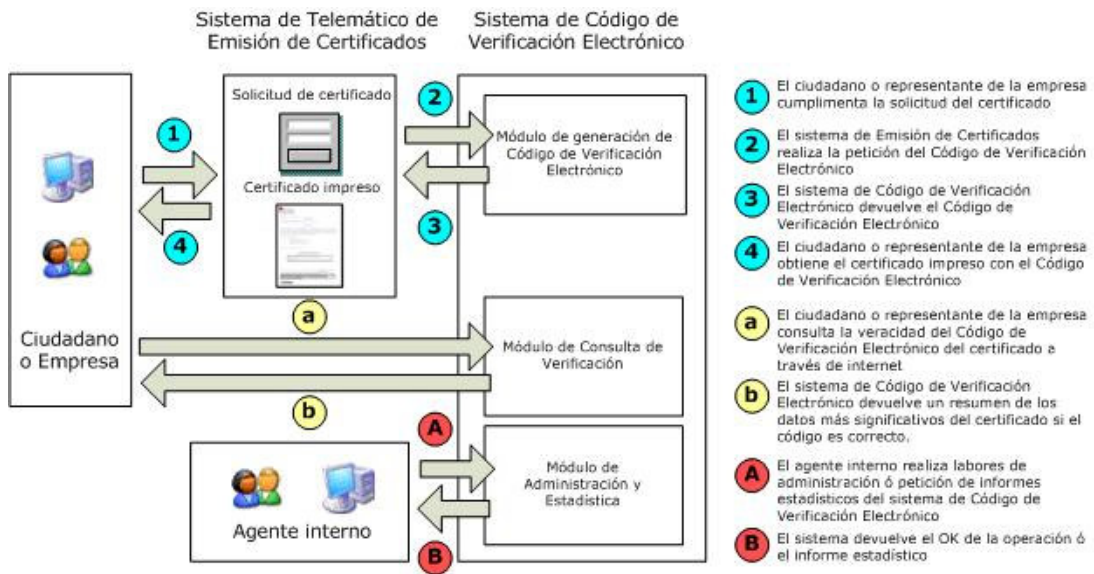
Un SERI puede interactuar con todos o algunos de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica o con otros sistemas externos. Por regla general, un SERI tiene dependencias con el Sistema de Información que presta servicio a la Unidad Gestora del Servicio en cuestión.



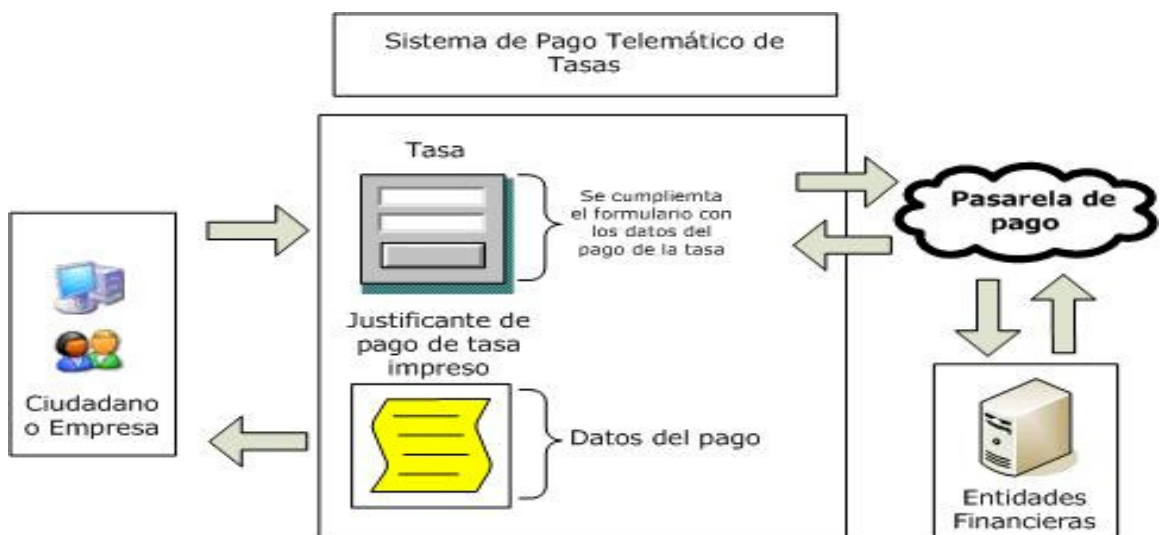
Cada SERI (presencial o telemático) es personalizado dependiendo de sus necesidades. De esta forma, aunque se expondrán más abajo todos los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTE) que puede llevar un SERI, en cada caso se estudia la viabilidad y necesidad de contar con todos o sólo con algunos de estos SCTEs. Como ejemplo, un SERI que persiga el objetivo de apuntar al ciudadano a una lista **preliminar** de actividades culturales, podría no llevar asociado un pago telemático, ya que el apuntarse a una lista preliminar no significa que finalmente vaya a obtener una de esas actividades. Sin embargo, si parece lógico que lleve asociado el Servicio de anexo de documentos, ya que debería aportar la documentación necesaria que justifique que es merecedor de obtener una plaza definitiva para dicha actividad cultural.

A continuación se detallan algunos de estos servicios de los detectados hasta el momento y que se consideran de mayor relevancia:

- **Código de Verificación Electrónica (COVE):** Este sistema pretende que las aplicaciones puedan obtener un código de verificación electrónico que dificulte la falsificación de los certificados, compuesto a partir de ciertos datos. Con este código, se pretende que los ciudadanos puedan verificar dicho código a través de Internet e incluso que la autoridad competente sea capaz de verificar la validez del certificado/carné sobre el que se aplica. Este código se muestra a través de un código numérico, o bien a través del correspondiente código de barras perteneciente al código numérico.



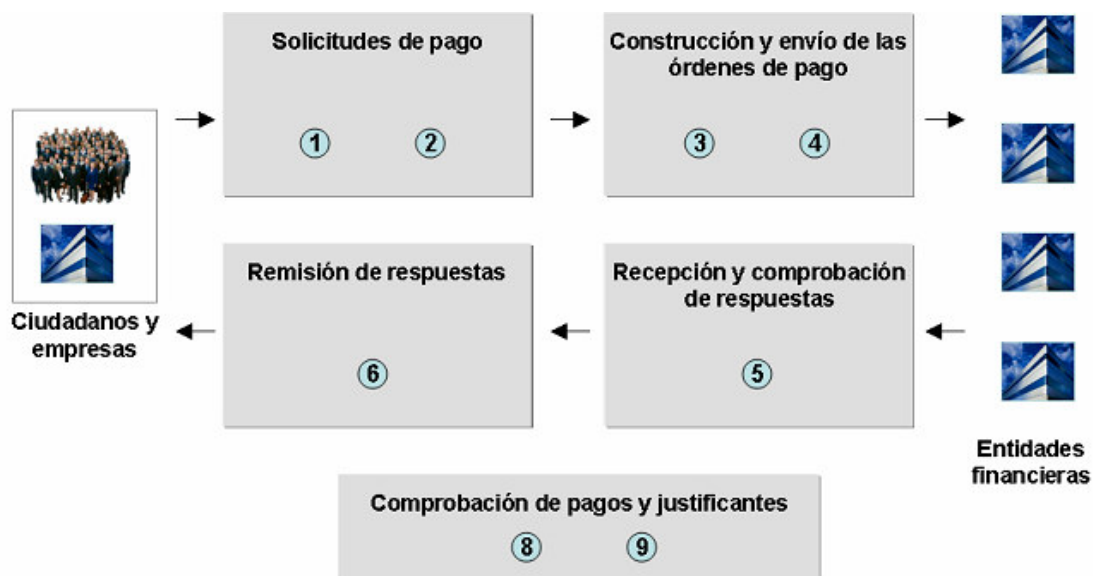
- **Gestión de representantes:** La CM ha desarrollado un Sistema de Gestión de Representación (GREP), por el que se puede gestionar una base de datos de empresas, con sus representantes y los procedimientos administrativos para los que se otorga la representación.
- **SUIN:** Sistema de información encargado de almacenar y gestionar las tasas de la Comunidad de Madrid.



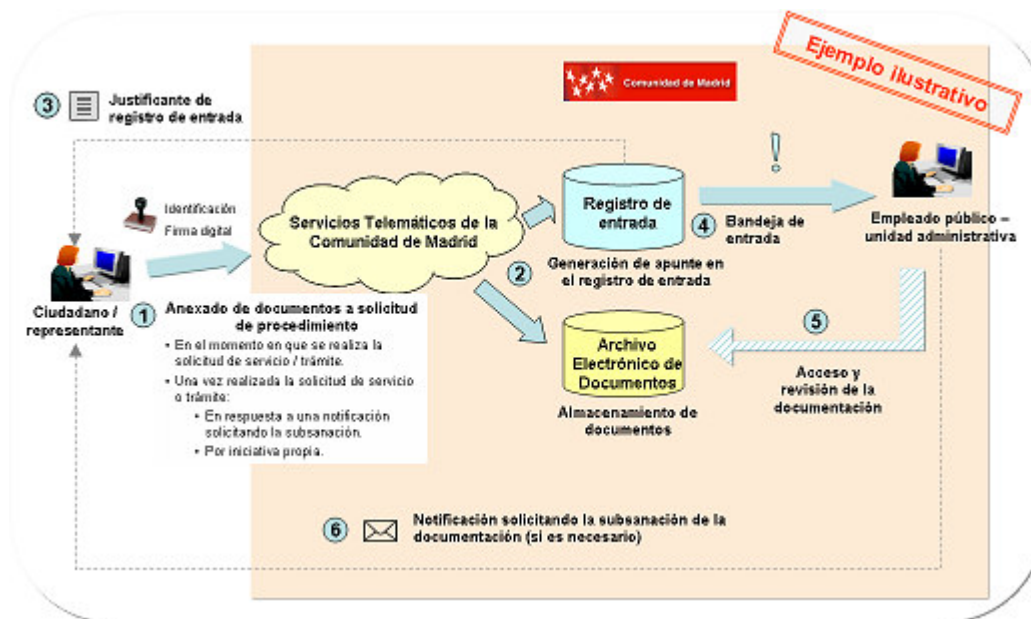
- **Pasarela de pago:** El Servicio de Pago Telemático permite a



los ciudadanos y empresas efectuar los pagos a la Comunidad de Madrid (CM) a través de Internet. El funcionamiento del Pago Telemático se basa en el establecimiento de una conexión telemática segura entre el contribuyente, los Servicios Telemáticos y las distintas entidades financieras con las que la CM haya suscrito convenio para gestionar las transacciones económicas.

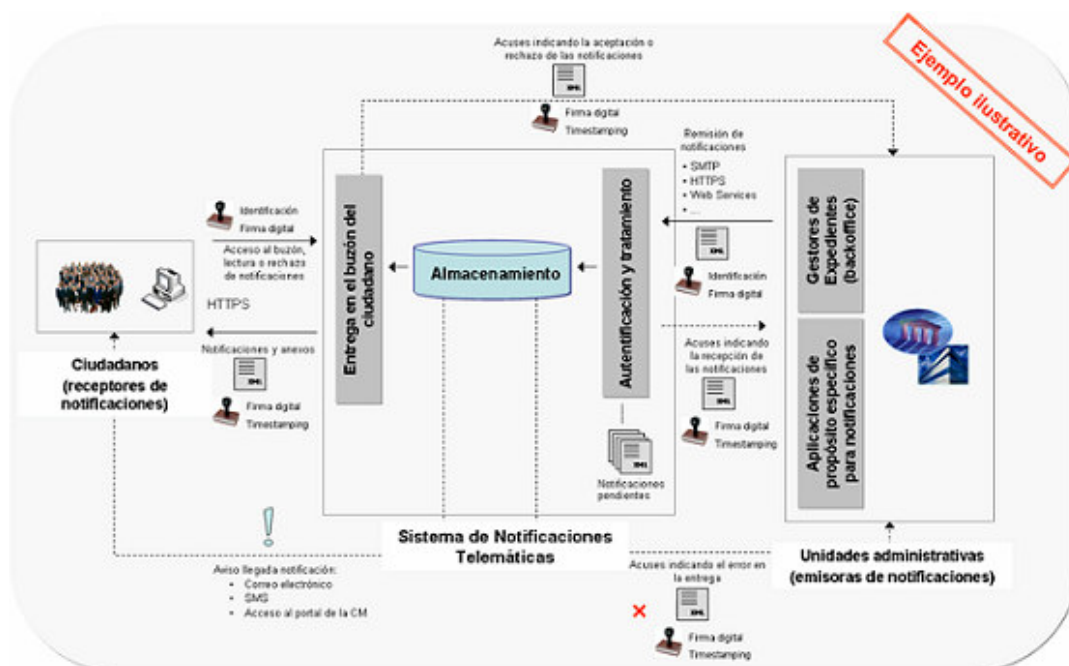


- **Anexado de documentos / EREG:** Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid ha desarrollado una solución tecnológica para el Anexado de Documentos en aquellos procedimientos que requieren adjuntar documentos durante el proceso de Registro Telemático de la documentación. Durante la presentación telemática de una solicitud, el sistema ofrece la posibilidad de incorporar uno o varios ficheros que acompañen a la solicitud por parte del ciudadano (DNI/NIF, justificante de pago, etc).



- **Notificaciones telemáticas:** El Sistema de Notificaciones Telemáticas genera los acuses necesarios para certificar a las unidades administrativas la recepción de las notificaciones emitidas por la Administración y proceder a su tratamiento (comprobación del destinatario, comprobación de los ficheros anexos, etc.) y almacenamiento. Posteriormente se procede a la entrega de las notificaciones en el buzón de cada ciudadano y a la remisión de los avisos alertando de la existencia de nuevas notificaciones.





Asimismo, alguno de los Servicios de Respuesta Inmediata hacen uso de la firma electrónica a nivel de Órgano en los documentos generados, evitando tanto la presencia física para firma/autorización de la persona que ocupa el cargo (reduciendo los tiempos de las tramitaciones), así como los inconvenientes que se pudieran ocasionar por el cambio de persona que ocupa el cargo en cuestión.

5.Arquitectura

Este tipo de aplicaciones web cliente-servidor, se pueden dividir en tres partes claramente diferenciadas:

- ✓ **Cliente:** se podrá utilizar como Navegador `Internet Explorer 5.0 (o superior). En la mayoría de los SERIS será necesario igualmente tener instalado Acrobat Reader y en aquellos servicios presenciales que realicen impresión de tarjetas deberá disponerse de la impresora de tarjetas de PVC específica y destinada a tal efecto.
- ✓ **Servidor de Aplicaciones:** con los componentes que incluyen la lógica de negocio de los procesos a realizar. Además, estos



componentes se comunicarán con la Base de Datos para obtener información de ella y para actualizarla y con los sistemas externos generalmente mediante WebServices.

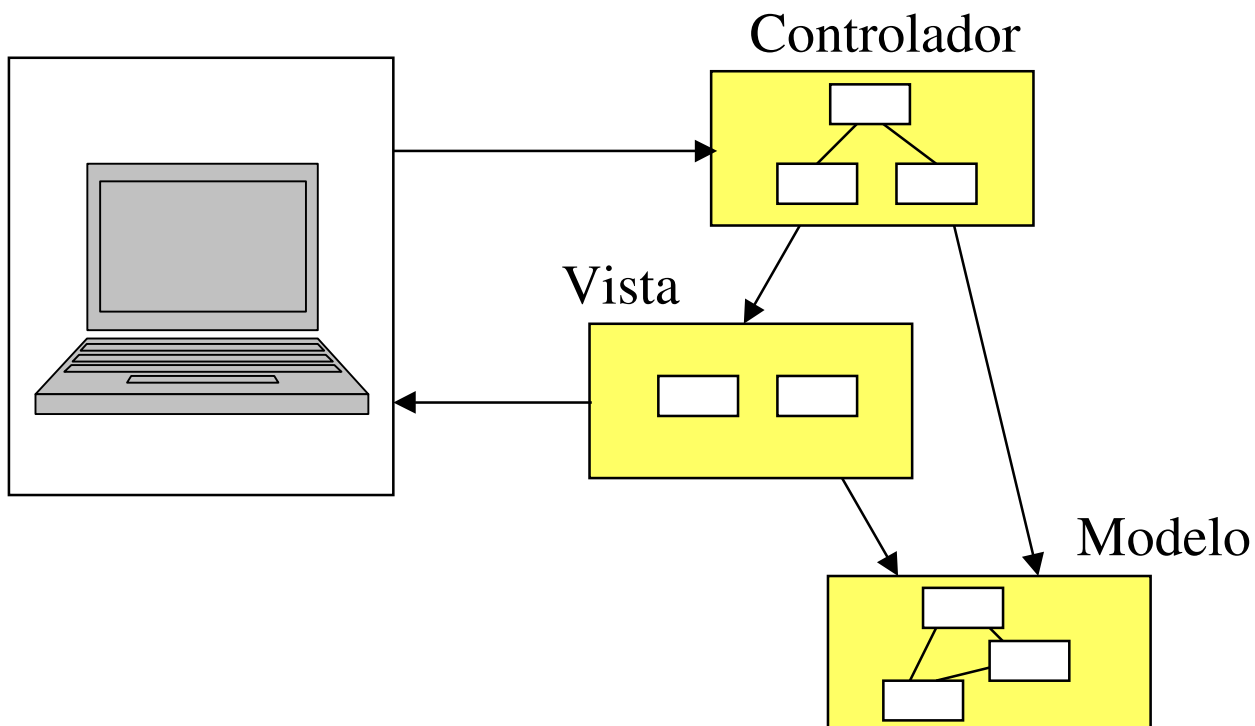
- ✓ Servidor de BBDD en el que residirá la Base de Datos utilizada por cada Aplicación, proporcionando la persistencia de los datos.

Las aplicaciones SERI se ejecutan bajo una típica arquitectura web en tres capas:



La arquitectura del software utilizada sigue un patrón de diseño MVC (Modelo Vista Controlador) organizando la aplicación en tres partes separadas: un modelo que representa los datos de la aplicación y sus reglas de negocio, un conjunto de vistas que representa los formularios de entrada y salida de información y un controlador que procesa las peticiones de los usuarios y controla el flujo de ejecución del sistema.





6. Servicios prestados:

A lo largo del presente año se han seleccionado para ser implantados los siguientes servicios de respuesta inmediata:

- Certificado de inscripción en el Registro de Uniones he Hecho
- Renovación del carné de vendedor ambulante
- Inscripción en actividades TIVE
- Registro de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida
- Expedición de licencias de caza y pesca.
- Carné Joven
- Registro de pequeños productores de residuos peligrosos.



CONSEJERÍA DE HACIENDA

Comunidad de Madrid

COMUNICACIONES

TECNIMAP 2007



CONSEJERÍA DE HACIENDA

Comunidad de Madrid

13